

郑州市住房保障和房地产管理局房地产大
厦办公楼物业管理服务项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2025-409

郑州市公共资源交易中心

二〇二六年一月

目 录

第一部分 投标邀请书	- 2 -
第二部分 招标项目资料表	- 6 -
第三部分 投标人须知	- 9 -
第一章 说明	- 9 -
第二章 招标文件	- 10 -
第三章 投标文件	- 11 -
第四章 投标文件的上传	- 13 -
第五章 其他	- 14 -
第六章 开标	- 15 -
第七章 评标	- 16 -
第八章 定标	- 16 -
第九章 中标通知书	- 16 -
第十章 中标结果的质疑、投诉	- 16 -
第十一章 签订合同	- 17 -
第四部分 项目服务需求	- 18 -
第一章 服务清单	- 18 -
第二章 具体服务需求	- 19 -
第三章 商务需求	- 33 -
第五部分 评标说明	- 35 -
第一章 资格审查	- 35 -
第二章 评标方法	- 36 -
第三章 评标程序	- 37 -
第四章 评标标准	- 40 -
第五章 无效投标条款	- 45 -
第六章 废标条款	- 46 -
第六部分 合同条款	- 47 -
第七部分 附件	- 47 -
第一章 投标文件组成	- 53 -
第八部分 告知函	- 68 -
第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函	- 68 -

第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州市住房保障和房地产管理局委托，就郑州市住房保障和房地产管理局房地产大厦办公楼物业管理服务项目（项目编号：郑财招标采购-2025-409）进行公开招标，欢迎国内合格供应商参加投标。

一、招标项目内容

包号	项目名称	服务期	服务地点	采购预算或最高限价（元）
无	郑州市住房保障和房地产管理局房地产大厦办公楼物业管理服务项目	自合同签订之日起，服务期限三年	郑州市中原区建设路 188 号房地产大厦	6180000.00

二、资金来源

财政预算资金，资金已到位。

三、投标人资格要求

合格投标人应符合以下资格条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的

其他采购活动。

7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的供应商参与本项目政府采购活动；[查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）]

四、付款方式

合同款每季度支付一次，一次支付一个季度的合同款。

五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

六、招标文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商，请于2026年1月9日至2026年1月15日，登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”，凭企业CA锁下载招标文件。尚未办理企业CA锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与CA公司联系，了解CA办理事宜。CA锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

七、投标文件的上传

(一) 投标文件上传截止时间：2026年1月29日9时30分

加密电子投标文件(*.ZZTF格式)须在投标截止时间前，加密上传至郑州公共资源电子招投标交易平台（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/>）。

(二) 开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）

注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。

（三）开标时间：同投标文件上传截止时间

（四）开标方式：网上开标，操作要求如下：

在开标前半个小时内，所有投标人必须登录“郑州市公共资源交易中心门户网 站 远 程 开 标 大 厅”
(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>) 进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

重要提醒：本项目将实行电子开评标，获取招标文件后，请投标人在“郑州市公共资源交易中心网站 (<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。

八、投标有关规定

超过投标截止时间上传的投标文件，将不被接受。

在规定时间内，如因投标人自身原因导致投标文件未成功解密，则视为投标无效。

九、联系方式

（一）集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：卢浩

邮 编：450000

电 话：0371-67110139

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

（二）采购人：郑州市住房保障和房地产管理局

联系人：马光

邮 编：450000

电 话：0371--67889806

地 址：郑州市郑东新区商务外环路 28 号联合中心大厦

十、发布媒体

《河南政府采购网》、《中国政府采购网》、《郑州市政府采购网》、
《郑州市公共资源交易中心网》

第二部分 招标项目资料表

本表关于要采购的具体项目的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致废标。

条款号	内容
说 明	
1	采购人：郑州市住房保障和房地产管理局 联系人：马光 电话：0371--67889806
2	集中采购机构：郑州市公共资源交易中心 联系人：卢浩 电话：0371-67110139
3	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本
4	是否接受联合体投标：本项目不接受联合体投标
5	※投标有效期：自开标之日起 90 日历天
6	标段划分（分包情况）：不分包
资格证明文件	
7	1.《资格承诺声明函》（格式附后）； 2.反商业贿赂承诺书（格式附后）； 注：供应商需加盖 CA 印章，具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定
投标文件的上传	

8	<p>加密的电子投标文件：供应商应在投标文件上传截止时间前通过郑州市公共资源交易中心网站（http://www.zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/）使用本单位CA登陆后上传加密的电子投标文件（*.ZZTF 格式）；上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。</p> <p>上传文件尽量在截止日前1-2日内完成，以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败，由于投标文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。</p>
9	<p>开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）</p> <p>注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。通过网络即可参加开标大会，如投标人未能在规定时间内解密投标文件的，视为无效投标。</p>
10	※投标文件上传截止时间： <u>2026年1月29日9时30分</u>
11	<p>开标时间：<u>2026年1月29日9时30分</u></p> <p>开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）</p>
须落实的政府采购政策	
12	<p>中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）文件规定，对小型和微型企业产品</p>

	<p>的价格给予 10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。</p> <p>中小企业划分行业: 物业管理 供应商应如实填报, 如有虚假, 将依法追究其法律责任</p>
评 标	
13	评标方法: 综合评分法
14	定标原则:本项目采购人授权评标委员会按照有效投标人的最终得分从高到低的顺序, 直接确定 1 名投标人为中标供应商。

第三部分 投标人须知

第一章 说明

1. 1 适用范围

本招标文件仅适用本项目。

1. 2 定义

1. 采购人：郑州市住房保障和房地产管理局
2. 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

1. 3 投标人

1. 合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件“投标邀请书”中规定的供应商资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

2. 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

3. 联合投标

(1) 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

(2) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交集中采购机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 联合体投标业绩计算，按照联合投标协议分工认定。

1.4 投标费用

无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

第二章 招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评审依据和标准。招标文件也是采购人与中标供应商签订合同的基础。

2.1 招标文件的组成

招标文件由投标邀请书；招标项目资料表；投标人须知；采购服务需求；评标说明；合同条款；附件七部分组成。

集中采购机构对招标文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充，都是招标文件不可分割的部分。

2.2 招标文件的澄清修改

采购人或者集中采购机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布公告，并通过郑州市公共资源交易平台上传“答疑文件”。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在投标截止时间至少 15 日前，发布公告并上传“答疑文件”；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前，发布公告并上传“答疑文件”，采购人或者集中采购机构应当顺延提交资格预审申请文件的截止时间。

供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息，并凭企业身份认证锁（CA 锁）网上下载“答疑文件”，以此编制投标文件，

因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

2.3 招标文件的询问质疑

1. 潜在供应商可以对已依法获取的招标文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起 7 个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分招标项目资料表”中第 2、3 项。

第三章 投标文件

3.1 投标语言及计量单位

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与郑州市公共资源交易中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简体字。

3. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但郑州市公共资源交易中心可以要求投标人提供翻译文件，必要时可以要求提供附有公证书的翻译文件。

4. 除招标文件的技术规格中另有规定外，投标文件中所使用的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

5. 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求其限期提供加盖公章的翻译文件或取消其投标资格。投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

3.2 投标文件组成

投标文件由封面、**资格文件**、投标正文（投标函、报价文件、商务文件、技术文件和其他投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件）组成。否则有可能影响投标人的投标文件响应程度。

3.3 投标有效期

1. 从投标截止之日起，投标有效期为 90 日历天。投标文件的有效期比本须知规定的有效期短的投标将被拒绝。

2. 特殊情况下，在投标有效期满之前，郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但都不得修改投标文件的其他内容。

3.4 投标报价

1. 投标人应严格按照第七部分第二章“报价文件”中“开标一览表”的格式填写报价。

2. 本次投标报价为一次性报价。币种为人民币。投标报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 投标人报多包的，应对每包分别报价并相应填写开标一览表。投标人对投标报价若有说明应在开标一览表备注处注明。

4. 投标报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

5. 本项目不接受可选择的投标方案和价格。任何有选择的或可调整的投标方案和价格将被视为非响应性投标而被拒绝。

3.5 修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与分项报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

4、单价金额小数点有明显错位或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

3.6 投标文件编写与装订

1. 投标文件应严格按照招标文件的要求编制（按照第七部分规定的目录顺序组织编写），并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

2. 投标人须提供加密的电子投标文件（*.nZZTF 格式）。

3. 因投标文件编排混乱、擅自修改投标文件格式、或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

4. 如果开标一览表与投标文件有差异，以开标一览表为准；投标文件中的开标一览表与投标文件中分项报价一览表内容不一致的，以开标一览表为准。

3.7 投标文件签字和盖章要求

1、招标文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描加盖单位 CA 印章上传）。

3、除供应商须知前附表另有规定外，所附证书证件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

第四章 投标文件的上传

4.1 投标文件的上传时间和地点

1. 加密的电子投标文件，投标人需要通过公共资源交易中心电子招投标交易平台上传。投标人完成电子投标文件上传后，电子投标交易平台

即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的的传输完成时间为为准。

2. 如因招标文件的修改推迟投标截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间上传。

3. 郑州市公共资源交易中心将拒绝接收投标截止时间后上传的投标文件。

4. 2 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在上传投标文件后，在投标文件上传截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

2. 在投标文件上传截止时间之后，投标人不得撤回其投标文件或对其投标文件做任何修改。

第五章 其他

5. 1 采购政策说明

在货物服务招标投标活动中采购标的须落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。投标产品涉及此项的应符相关政策要求。

具体要求详见“第二部分 招标项目资料表”。

5. 2 部分违纪违规行为的认定与处理

1. 供应商有下列情形之一的，作为不良行为记入诚信档案，并根据后述方法进行处置：

(1) 提供虚假材料，骗取供应商资格和谋取中标、成交的；

(2) 不及时办理变更和注销手续的；

(3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

(4) 与采购人、其他供应商恶意串通的；

(5) 一年内出现三次及以上明确知道资质条件不满足仍然继续恶意参与招投标，企图蒙混过关的。

2. 诚信档案中不良记录供应商的处置方法

(1) 郑州市公共资源交易中心对有不良行为记录的供应商，在供应商库及诚信档案中进行记录；

(2) 郑州市公共资源交易中心发布供应商不良行为公告；

(3) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，申请冻结供应商库中不良行为供应商的用户名，冻结期半年，该供应商不能参与政府采购活动；

(4) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，在一至三年内禁止该供应商参加政府采购活动。

(5) 对供应商的罚款、没收违法所得报相关部门处理；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；供应商的违法行为，给他人造成损失的，应依照有关法律规定承担民事责任。

第六章 开标

6.1 开标方式

本项目采用远程不见面开标，在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点，通过电子招投标交易平台公开进行。

6.2 开标过程

1. 开标过程由集中采购机构主持，邀请采购人、投标人、财政部门和有关监督部门代表参加，财政部门和有关监督部门可视情况派员现场监督。

2. 开标时投标人必须使用本单位制作投标文件所用的CA数字证书对加密投标文件进行远程解密，按照加密投标文件的提交顺序解密后进行开标。

3. 开标时，由主持人负责唱标，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价、服务期等主要内容；

4. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

6.3 注意事项

在开标过程中未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件不允许提供的备选投标方案等内容，评标时不予承认。

第七章 评标

见第五部分“评标说明”内容。

第八章 定标

本项目的定标原则见第二部分“招标项目资料表”第14项规定。

第九章 中标通知书

9.1 中标通知书授予

1. 在公告中标结果的同时，集中采购机构应当向中标供应商授予中标通知书；
2. 中标通知书以书面和电子两种形式授予。

9.2 注意事项

中标通知书发出后，采购人违法改变中标结果，或者中标供应商无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

第十章 中标结果的质疑、投诉

10.1 质疑

1. 投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和集采机构提出质疑。
2. 采购人和集中采购机构应当在收到投标供应商书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

10.2 投诉

1. 投标人对答复不满意或者采购人、集中采购机构未在规定时间内答复的，质疑供应商可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级

人民政府财政部门投诉。

2. 财政部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

第十一章 签订合同

11.1 合同签订时限

采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。

11.2 注意事项

1. 采购人与中标供应商所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。
2. 招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。
3. 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后才能生效的合同，依照其规定。

第四部分 项目服务需求

第一章 服务清单

分包号	服务名称	服务期	服务地点	备注
无	郑州市住房保障和房地产管理局房地产大厦办公楼物业管理服务项目	三年	郑州市中原区建设路 188 号房地产大厦	

第二章 具体服务需求

一、综合服务

1. 服务范围:

综合服务主管：为物业管理区域提供各类综合物业管理服务；

综合服务专员：协助做好群众接待指引工作、访客登记、电话热线接听与转办等。

2. 服务标准:

(1) 建立、健全和落实内部管理规章制度。

(2) 进行礼仪礼节、岗位服务标准培训。

(3) 协助秩序门岗做好访客登记并及时与被访领导确认，引导访客落座等候，提供茶水，必要时引领访客至领导办公室。

(4) 接听接收的业主物业服务诉求做好记录，并及时跟踪转办。

二、环境保洁及垃圾清运服务

1. 服务内容：公共区域卫生、对建筑物和构筑物共用部位进行日常管理和保养维护、垃圾清运、幕墙清洗、石材养护；公共区域及外围区域的保洁、垃圾清理等。在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据郑州市城市管理的要求设置。

2. 服务标准:

(1) 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备。

(2) 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。

(3) 物业管理区域内地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；墙面无尘无污渍，门框、窗框、窗台、楼梯等表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，空调系统风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

(4) 将本项目各处垃圾收集并外运至垃圾处理站（相关费用由供应商承担）。高效及时的完成区域内的垃圾等废弃物的清理，确保干净整洁无异味。

(5) 停车场地面和车位干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

(6) 物业管理区内的墙体公共设施：保持无粘贴广告物，未经中心办公室同意，不允许任何单位在大楼内外墙面悬挂张贴各种宣传广告及其它设施。

三、秩序维护与安全消防工作

1. 服务范围：负责院内各活动场所及大门、院内道路交通、停车场区域等安全保卫工作和监控视频、消防监控室的值班工作。具体岗位：大门、监控值班、消防控制室、车场管理、大厅、楼层、巡逻等。负责区域内的全部消防设施、设备的使用管理及大楼火灾的报警和救助工作。负责停车管理及其他安全保卫工作。制定完善日常安全保卫工作方案和消防及其他突发事件应急预案。

2. 服务标准：

(1) 做好来访接待登记工作。做好外来人员、车辆的出入登记和指引；与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）

(2) 严格控制违禁品和违反装修管理规定的工具、材料进入大厦；对出入大厦人员搬运的物品，按照有关规定认真核准有关证件后放行；

(3) 保持良好形象和精神状态，注意仪容仪表、礼节礼貌；检查清洁部门搞好卫生，服务热情周到，文明执勤，有求必应，有问必答，切不可推委搪塞或答“不知道”，在工作时间应注意进出人员动态，发现可疑情况可有礼貌地查问并及时通知有关部门；

(4) 巡逻人员承担巡逻路线发现安全、工程、保洁、消防等问题的责任并及时向部门主管上报，检查内容包括但不限于各层卫生间、开水间、电梯厅、安全通道、保洁、消防等；

(5) 要保护公物及装饰物品完好，严防破坏，经常检查保护公共场所的设备设施、各层门窗，使之不受破坏，不被盗窃，检查公共照明、消防监控等设备设施，确保各设备处于正常运行状态；

(6) 监控室发现情况异常或可疑人员应立即通知维修人员和安保人员进行确认；留意对讲机呼叫情况，与其他岗位保持联系，防止各种治安、消防事故发生；

(7) 电梯困人的应急处理办法：监控中心值班人员听到或看到电梯受困人员呼救后，应立即呼叫相关人员赶赴现场处理，并立即通知工程主管或项目经理，由其在现场协调指挥；

(8) 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；确保专人维护管理消防系统、消防器材，保持其完好；

(9) 全天 24 小时消防监控室安排值班，对消防主机进行 24 小时监管；保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防疏散线路示意图；

(10) 按有关规定和消防部门要求，定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，并详细记录，发现有异常情况，应及时予以调换或报修，因维修产生的费用均由采购人承担。确保其完整完好、在有效期内，处于良好的待命状态，能正常使用，配合专业公司做好消防年检和消防维保工作；

(11) 定期进行消防宣传和消防演习；对易燃易爆品设专人专区管理；物业工作人员应能够熟练使用灭火器、水带等消防器材，在接到火情或模拟火情处置指令后，除门卫、监控室等岗位留下必要人员以外，其他人员应立即赶往指定地点进行处置；

(12) 对天然气设备设施进行巡查，发现问题及时按有关规范采取紧急处置措施，同时联系燃气公司进行维修处置，确保用气安全，因维修产生的费用均由采购人承担。

四、停车场管理服务

1. 服务内容：车场维护、巡检、问题上报、应急处理、停车管理。

2. 服务标准：

车库管理：

(1) 建立健全各项管理制度和岗位职责，车场值班人员要坚守岗位。做好车辆引导。

(2) 严禁车辆在停车场内猛加油，做好限速标记，禁止任何人在车场内学习驾驶车辆。

(3) 保持场内清洁。

(4) 督促进场司机遵守安全防火规定，车辆进入停车场禁止在场内乱丢垃圾与弃置废杂物，严禁载有易燃易爆、剧毒品等危险品的车辆进入车场。

(5) 禁止超过停车场限高规定的车辆、集装箱车以及漏油、漏水等特种或故障车辆进入停车场。

(6) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。

(7) 张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

五、建筑物和构筑物日常保养维护

1. 服务内容：对建筑物和构筑物共用部位进行日常管理和保养维护。

2. 服务标准：

(1) 确保物业管理区建筑物和构筑物的完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；碎裂或隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

(2) 对建筑物和构筑物共用部位进行日常管理和保养维护, 每日至少巡查一次公共区域建筑物和构筑物单元门、楼梯通道以及其他部位的门窗、玻璃等, 做好维修养护记录;

(3) 根据建筑物和构筑物实际使用情况和使用年限, 定期检查建筑物和构筑物的安全状况, 做好检查记录; 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等, 发现破损, 及时向采购人报告, 提出方案或建议, 经采购人同意后组织实施。

(4) 遇紧急情况时, 应采取必要的应急措施; 及时完成各项零星维修任务, 一般维修任务不超过 24 小时。属于大、中型范围的, 及时编制维修计划。

(5) 需要配备的主要设备: 砂轮切割机、合梯、电钻、电锤、角磨机、安全带、手推车、撬杠、批灰刀等

(6) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修, 因维修产生的费用均由采购人承担。

(7) 每年至少开展 1 次防雷装置检测, 发现失效, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修, 因维修产生的费用均由采购人承担。

(8) 标识标牌维护至符合《公共信息图形符号第 1 部分: 通用符号》(GB/T 10001.1) 的相关要求, 消防与安全标识维护至符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分: 标志》(GB13495.1) 的相关要求, 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

六、给排水设备运行维护

1. 服务内容: 对物业管理区建筑物和构筑物室内外给排水系统的设备、设施, 如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常保养维护。

2. 服务标准:

(1) 每日一次对给排水系统进行检查巡视, 压力符合要求, 仪表指示准确, 保证给排水系统正常运行使用。

(2) 建立建筑物和构筑物用水、节水、节电制度措施, 按月核算用水、用电指标, 杜绝水电浪费, 防止跑、冒、滴、漏, 对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护, 每月检查、保养、维护、清洁一次, 做到设备、阀门工作状态良

好，无锈蚀、脱皮、渗漏现象，生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

(3) 二次供水水箱保持清洁卫生（符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求），水箱每年进行清洗消毒，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、清洁。

(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证建筑物和构筑物室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生。

(5) 楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物。

(6) 每季度对地下管井彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。及时发现并解决故障。

(7) 给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不超过12小时；制定停水、爆管等应急处理方案，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经许可，不得擅自采取地下水，做好节约用水工作。

需要配备的主要设备：污水泵、热熔机、管钳、扳子、螺丝刀、合尺、合梯等。

七、供电设备管理维护

1. 服务内容：对物业管理区建筑物和构筑物供电系统高、低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和保养维护

2. 服务标准：

(1) 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。

(2) 建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配电房配备符合要求的灭火器材。

(3) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时。

(4) 加强日常保养维护，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确

保用电完全；管理和维护好物业管理区灯光亮化的设施。

（5）制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；计划内停电应有明确时间，提前至少 24 小时要书面张贴及电话告示通知业主，对设备保养维护要提前 3 天通知，并尽量选择对工作造成影响较小的时间进行；供电设备完好率达到 99%、弱电设备完好率达到 98%。

（6）每年雨季前对建筑避雷系统进行防雷检测，留存检测合格报告，保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决。

（7）每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故发生。

（8）需要配备的主要设备：工具箱、万用表、电笔、电钻、电工刀、钳子、螺丝刀、绝缘带等。

八、电梯运行维护

1. 服务内容：电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和保养维护。电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求和电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

2. 服务标准：

（1）严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，建立电梯运行安全管理制度和应急处置预案，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，设备齐全有效，安全运行状态良好；通风、照明及其它附属设施完好。

（2）电梯由 A 级专业资质的电梯维修保养单位定期进行保养维护（3 部电梯、费用约 11000 元/年由供应商承担），轿厢、井道保持清洁；警铃、电话或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损；电梯机房实行封闭管理。

（3）机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全。

（4）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，电梯出现故障，物业服务人员 5 分钟内到场应急处理，接到报修后专业维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到 99%。

九、空调系统基础维护

1. 服务内容：负责空调系统基础维护及相关要求落实。

2. 服务标准:

- (1) 每日监控系统状态，记录关键参数。
- (2) 全面检查调试，做好预防性维护。
- (3) 落实相关规定要求，保障系统安全运转。

十、消防系统维护

1. 服务内容：对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；消防器具等灭火系统进行日常管理和保养维护。消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求，消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。

2. 服务标准:

(1) 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，每月组织一次消防设施设备检查，重大节日增加检查次数，并做好登记。

(2) 保证系统开通率及完好率均为 100%，确保整个系统始终处于良好的状态；制订火灾应急预案，定期组织消防培训和消防演练。维保标准符合消防要求，安全出口、疏散指示灯，火灾时应在维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

(3) 消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；控测器至少每二年进行一次清洗除尘。

(4) 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；消防器材每年更换一次药具，保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；发生故障时，维修人员应及时组织维修，因维修产生的费用均由采购人承担；每年通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

(5) 消防控制中心 24 小时值班，消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书，熟练消防监控中心智能火灾报警控制机、消防联动控制台的监测及操作。经常组织消防培训，每年至少组织一次消防火灾演练。

十一、监控及弱电设备智能系统运行管理维护**1. 服务内容：**监控设备维护、巡检、问题上报、应急处理。**2. 服务标准:**

- (1) 建立相应管理巡检制度，定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；

保障监控系统，巡更系统，周界报警系统，门禁系统等工作正常。

(2) 巡检记录完整；保障服务器工作正常、通讯正常、设备整洁；工作站工作正常、通讯正常、设备整洁；网络交换机接线正确、工作正常、IP 分配正确；防火墙设备接线正确、工作正常、策略正确，在线控制设备工作正常，响应及时可靠；配合维保单位定期进行保养维护。

(3) 设备出现故障及运行异常时要及时报告并协助专业维修人员现场抢修排除故障。安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

十二、突发事件处理

(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。

(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

十三、档案管理

(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：

①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。

②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。

③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。

④安保服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

十四、人员配备及其他要求（实质性响应条款）

1. 人员岗位配备要求表

序号	部门	岗位配备	岗位工作内容要求	岗位资历要求	备注
1	物业管理办公室	项目经理	负责项目管辖区域范围内的全部物业管理工作	年龄不超过 50 岁，大专及以上学历，提供毕业证、身份证扫描件。	1 人
		客服助理	协助项目经理做好组织实施各项物业管理工作	年龄不超过 50 岁，大专及以上学历，提供毕业证、身份证扫描件。	1 人
2	保洁部	保洁主管	负责物业管理区域内环境卫生管理	18 岁至 60 岁之间。	1 人
		地下车库、后院保洁及楼层保洁	负责物业管理区域内环境卫生管理		10 人
3	工程设备部	工程主管	负责物业管理区域内工程设施设备的使用管理	男性,18岁至60岁之间。	1 人
		高压配电	设施设备的使用管理、检查及保养维护等	男性,18岁至60岁之间，持有高压电工作业证，提供证书、身份证扫描件。	1 人
		水电工		男性,18岁至60岁之间，持有低压电工作业证，提供证书、身份证扫描件。	2 人
4	秩序维护	秩序维护主管	负责物业管理区域内公共秩序的管理	男性,18岁至60岁之间。	1 人
		停车场及后院			2 人
		大厅岗、巡逻岗			4 人
		消防监控室	消防监控室 24 小	男性,18岁至60岁之间，	6 人

		时值班值守	需持有中级及以上建(构)筑物消防员证(消防设施操作员证)，提供证书、身份证件扫描件	
--	--	-------	---	--

2. 服务人员要求

(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

(6) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

(7) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

3. 人员管理要求

(1) 中标供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续。

(2) 新招聘人员必须组织岗前培训教育，经培训、考试及体检合格才能上岗。

(3) 严格执行国家的法律、法规，自觉遵守采购人的各项管理制度，按照服务方案认真组织实施物业服务工作，合法经营。

(4) 对采购人的整改要及时组织实施。若中标供应商不能够立即整改或未在规定时间内整改到位，中标供应商承担违约责任。报监管部门同意后，采购人有权解除合同。

(5) 加强员工思想教育和安全教育，对有资质要求的岗位必须选用具备上岗证、资格证并经培训合格的熟练人员，并定期对各类服务人员进行技术知识、安全常识等培训和考核，保证向采购人提供优质服务。

(6) 中标供应商应建立健全劳动安全、卫生制度、工作流程、安全操作守则等规章制度，若因中标供应商工作失误造成事故、人身伤亡等，一切法律责任及经济损失由中标供应商承担，中标供应商人员的人身安全由中标供应商负责。

(7) 中标供应商教育员工爱护采购人各种设施设备，节约水电资源，杜绝各种浪费行为。不经采购人同意，严禁随意调整、私下借用、使用采购人的设施设备、办公家具等固定资产，一经发现，要主动接受采购人的处罚，如因中标供应商原因造成采购人设施设备、家具损坏或水电浪费等财产损失的由中标供应商承担全部经济责任。

(8) 中标供应商应当依法为员工缴纳各项社会保险。合同期间如产生涉及中标供应商为采购人提供服务的工作人员的劳务纠纷由中标供应商自行解决。

(9) 中标供应商员工工作时应统一着装，佩带胸卡，保证按采购人确定的人数足额上岗。根据采购人需要，如实提供所有工作、服务人员的相关身份、资质证明和其它相关登记材料。人员变动及调换须事先告知采购人并经同意，未经采购人书面批准，不得擅自调整或借用人员。

(10) 人工费用应包含工资、社保、福利、工装、日常办公培训等费用。

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

供应商应当自行办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

十五、供应商考核要求（实质性响应条款）

采购人采用季度考核及随时随机考核相结合的方式来进行考核。每季度定期考核一次，季度内随时随机进行考核，按中标文件对中标供应商物业管理范围内的工作进行绩效考核，并对检查结果进行评分，根据最终的综合考核情况来进行评分，根据评分结果付费。

1. 考核等级划分

季度综合考核为A级（即：90分≤考核评价分值≤100分）：物业费按合同约定全额支付季度物业费。

季度综合考核为B级（即：80分≤考核评价分值<90分）：物业费根据得分情况进行减付。减付金额为：考核分值（小数点后的数字不计入）与90分相比每减少1分，季度物业费减付500元，具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为C级（即：60分≤考核评价分值<80分）：物业费进行减付，减付金额为季度物业费的5%，具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为D级（即：考核评价分值<60分）：物业服务考核为不合格，减付金额为季度物业费的20%，具体费用从本季度物业费中减付。

2. 考核实施细则

为科学、客观、公正地评价物业管理服务单位的履约情况，确保办公楼物业各项工作达到规定标准，保障办公楼的安全、整洁、有序、高效运行，特制定本考核细则。本细则适用于对物业管理服务单位提供的综合性物业服务进行监督、检查与考核。

(1) 总则考核目的：强化服务意识，提升服务质量，规范服务行为，建立有效的激励与约束机制。考核原则：坚持公平、公正、公开原则；坚持定量与定性相结合原则；坚持日常检查与定期考核相结合原则。考核周期：月度检查、季度考核、年度总评。考核方式：采用查阅记录、现场检查、设备测试、人员访谈、客户满意度调查（问卷/访谈）等多种方式进行。考核总分：100 分（不含加分项）。另设加分项（最高 5 分）和重大事项扣分项（不设下限）。

(2) 考核内容及评分标准

第一部分：综合服务管理（15 分）

制度建设与人员管理（6 分）：各项管理制度、岗位职责、工作流程健全并有效执行；人员配置符合合同要求，持证上岗；仪表整洁，行为规范，服务主动热情。内部管理（5 分）：档案资料（非技术类）管理规范；内部培训计划落实，员工技能达标。满意度调查（4 分）：定期开展客户满意度调查，平均满意度达标，对反馈问题有整改措施与结果。

第二部分：环境保洁及垃圾清运服务（12 分）

公共区域保洁（4 分）：大堂、走廊、楼梯、电梯轿厢、卫生间等区域干净整洁，无垃圾、无污渍、无异味；定时巡回保洁。专项保洁（3 分）：外墙、玻璃幕墙定期清洁；地毯、石材等定期专业保养；消杀工作（虫鼠控制）有效。垃圾管理（3 分）：垃圾分类收集，容器完好清洁，定位摆放；日产日清，无堆积、无散落；垃圾房/暂存点管理规范，定期清洗消毒。环保与节约（2 分）：使用环保清洁剂；节约水电资源；有节能降耗措施。

第三部分：秩序维护、安全及消防管理（15 分）

门岗与巡查（4 分）：出入口管控严格，来访登记规范；24 小时安保巡查，记录详实，重点部位巡查到位；无安全盲区。治安防范（3 分）：监控系统有效辅助；无重大治安、刑事案件；对可疑人员、物品有效监控与处置。消防管理（5 分）：消防设施完好有效，无遮挡；消防通道畅通；定期组织消防检查、演练与培训；员工熟练掌握消防知识和技能；动火作业管理严格。应急预案（3 分）：各类安全应急预案齐全；应急队伍到位，物资储备充足；遇突发事件能迅速启动预案并有效处置。

第四部分：停车场管理服务（8 分）

秩序与标识（3 分）：车辆停放有序，引导规范；交通标识清晰完好；无占用

通道、消防通道停车现象。系统管理（2分）：停车管理系统运行正常，数据准确。安全与环境（3分）：照明充足，监控覆盖；定期巡检，及时处理安全隐患；场地清洁，无油污、积水。

第五部分：建筑物、构筑物及公共设施日常保养维护（5分）

日常巡检（2分）：建立巡检制度，对楼宇外墙、屋顶、楼道、门窗等定期巡检，记录完整。维护保养（3分）：对发现的小损小坏及时修复；无脱落、破损、严重污渍等现象；年度保养计划执行到位。

第六部分：设备设施运行维护管理（25分）

给排水系统（4分）：水泵、水箱、管路、阀门等运行正常，无跑冒滴漏；水质符合要求；定期清洗消毒；应急预案完备。供电系统（4分）：变配电室管理规范，运行安全；线路完好，仪表指示正常；应急发电机组定期维保，可随时启动；停电切换操作熟练。电梯系统（4分）：电梯运行平稳，安全装置有效；轿厢整洁、通风照明良好；维保合同有效执行，按时年检；困人救援及时专业。空调系统（4分）：每日监控系统状态，记录关键参数；全面检查调试，做好预防性维护，落实相关规定要求，保障系统安全运转。消防系统（3分）：火灾自动报警、防排烟、自动喷淋、消火栓、灭火器等系统设备完好，定期测试，联动正常。监控及弱电智能系统（3分）：安防监控、门禁、对讲、广播、信息发布等系统运行稳定，图像清晰，功能完好；定期维护。维护记录与档案（3分）：所有设备设施均有完整的运行记录、巡检记录、维修保养记录、设备台账；技术档案管理规范。

第七部分：突发事件处理（10分）

响应速度（3分）：接到突发事件报告后，相关人员按规定时间到达现场。处理流程（4分）：严格按照相应应急预案进行处理，措施得当，流程规范。协调与报告（2分）：及时上报，信息畅通，内外协调有效。事后总结（1分）：事件处理完毕后有记录、有分析、有改进措施。

第八部分：档案资料管理（5分）

完整性（2分）：物业服务合同、验收资料、图纸、设备档案、运行记录、维保合同、客户资料、工作日志等各类档案齐全。规范性（2分）：分类清晰，存放有序，有目录索引，查阅方便。安全性（1分）：有专人管理，存放环境安全，借阅登记手续完备。

（3）加分项（最高5分）

服务创新，显著提升效率或客户体验，经确认有效的，加1-2分。在重大活动保障、应急抢险等方面表现突出，受到甲方或上级单位书面表彰的，加1-2分。有效节约能源资源，成效显著（有数据对比），加1分。客户满意度调查结果优异（远超合同标准），加1分。

(4) 重大事项扣分项

发生重大安全责任事故（如火灾、盗窃、人身伤亡等），每起视情节扣 10-20 分，直至取消当期考核资格。因管理失职导致主要设备设施严重损坏，长时间影响大楼正常运行的，每起扣 5-15 分。发生负面新闻曝光或群体性投诉，经查实属物业主要责任的，每起扣 5-10 分。对采购方下达的合理整改指令，无正当理由拒不执行或拖延执行的，每次扣 5 分。在考核中弄虚作假的，一经发现，扣除该项全部分值，并视情况追加扣分。

(5) 考核结果应用

考核得分 = 第一部分至第八部分实际得分之和 + 加分项得分 - 重大事项扣分。考核结果与物业服务费支付、履约保证金退还、合同续签等挂钩。具体挂钩办法依据《物业服务合同》相关条款执行。针对考核中发现的问题，甲方有权发出《整改通知单》，要求限期整改。物业公司需制定整改措施并反馈，甲方将对整改情况进行复查。

十六、需要说明的其他事项（实质性响应条款）

1. 维修材料费用

公共区域（不含办公区域）涉及相关费用（单个配件 800 元以内）包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担；超出《郑州市市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》（郑财行〔2020〕90 号）一级标准的费用经甲方认定后协商解决。

2. 空调系统运行费用

本合同价款包含大厦空调系统运行费用，运行燃气费用由供应商负责缴纳。空调系统运行时间：夏季（五月中旬至九月中旬）工作日 8:30-18:00；冬季运行时间参照集中供热时间，预估费用 40 万元/年，40 万/年以内由供应商承担，超出 40 万/年的，超出部分由采购方据实承担，供应商提供缴费凭证。

注：本款涉及的维修材料、低值易耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内，外包工程除外。

第三章 商务需求

序号	服务项目	详细需求	资料要求	是否实质性响应	备注
一、落实政府采购政策					
1	中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策	<p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）文件规定执行。</p> <p>对中小企业和残疾人福利性单位提供服务的价格均给予10%的扣除，并用扣除后的价格参与评审；根据财库[2014]68号，政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>中小企业划分标准所属行业：物业管理</p> <p>供应商应如实填报，如有虚</p>	<p>《中小企业声明函》</p> <p>《残疾人福利性单位声明函》</p> <p>由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件</p>	否	

		假，将依法追究其法律责任		
--	--	--------------	--	--

二、报价要求

1	报价	供应商须认真贯彻执行项目所在地最低工资标准，并足额缴纳职工社保	若有特殊情况，请予以备注，并提供相关证明	是	
---	----	---------------------------------	----------------------	---	--

三、人员配备及其他要求、供应商考核要求、需要说明的其他事项

1	人员配备及其他要求	符合招标文件要求	人员岗位配备要求表中需要提供证书扫描件的，必须提供证书扫描件；其他提供承诺书。	是	
2	供应商考核要求	供应商考核要求必须符合招标文件要求	提供承诺书	是	
3.	需要说明的其他事项	需要说明的其他事项必须符合招标文件要求	提供承诺书	是	

第五部分 评标说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等法律法规制度规定，集中采购机构负责组织评审工作，评审委员会负责具体评审事务，按照招标文件规定的程序进行。

第一章 资格审查

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

序号	检查因素	检查内容	
1	投标人应符合的基本资格条件	(1) 具有独立承担民事责任的能力 (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 (3) 有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录 (4) 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力 (5) 参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录 (6) 单位负责人为同一人	投标人提供的《资格承诺声明函》

	或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的其他采购活动。	
	(7) 反商业贿赂承诺书	投标人提供的《反商业贿赂承诺书》
2	无失信行为记录	集采机构在评审当日对所有投标人的信用情况进行查询(查询结果留档保存)，凡被列入“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的投标人，其投标将被拒绝。 [查询渠道：“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)网站]

第二章 评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标人（中标候选人）的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值

计算分项得分后累计。

第三章 评标程序

（一）评委会组建

评标工作由集中采购机构负责组织，具体评标事务由集中采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
2. 依法依规要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；
4. 确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人；
5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审分为符合性评审和实质性响应评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

符合性检查表		
序号	检查因素	检查标准
1	投标文件的签署	是否符合招标文件要求
2	《投标函》、法定代表人（负责人）身份证 明书及授权委托书	是否符合招标文件要求
3	投标文件的组成	是否符合招标文件要求

4	投标有效期	是否符合招标文件要求
5	投标总价或分项报价不允许高于财政预算限额	是否符合招标文件要求
6	投标报价不允许有严重缺漏项目或所投产品不全	是否符合招标文件要求
7	投标报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的	是否符合招标文件要求
8	服务期、服务地点	是否符合招标文件要求
9	招标文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的投标方案或报价	是否符合招标文件要求
10	不允许将一个包中的内容拆开投标	是否符合招标文件要求

2. 详细评审时评委会成员按照招标文件中规定的评标方法和标准对供应商投标文件的价格、商务、技术等因素进行打分。

评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会组长汇总每个投标人每项评分因素的得分。

3. 确定中标供应商。本项目采购人授权评标委员会确定中标供应商。

评标委员会按各投标人评审后的得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，最后确定一名投标人为中标供应商。

（三）澄清有关问题。

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代

表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

第四章 评标标准

一、A包评分办法

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	说明
1	投标报价 <u>51%</u>	51分	<p>满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他有效投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>投标报价得分=(评标基准价÷投标报价)×51分。</p> <p>因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>	
2	技术部分 (45%)	4分	<p>针对服务需求中综合服务相关要求进行评分。</p> <p>供应商提供的“综合服务方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得4分；有1项不满足，其余完全满足、可行为良，得2分；有2项不满足，其余完全满足、可行为中，得1分；3项以上不满足或不提供，得0分。</p>	
		4分	<p>针对服务需求中环境保洁及垃圾清运服务相关要求进行评分。</p> <p>供应商提供的“环境保洁及垃圾清运服务方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得4分；有1项不满足，其余完全满足、可行为良，得2分；有2项不满足，其余完全满足、可行为中，得1分；3项以上不满足或不提供，得0分。</p>	

	秩 序 维 护 与 全 防 工 作	4 分	针对服务需求中秩序维护与安全消防工作 相关要求进行评分。 供应商提供的“秩序维护与安全消防工作方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 4 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	
	停 车 场 理 务	4 分	针对服务需求中停车场管理服务相关要求进行评分。 供应商提供的“停车场管理服务方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 4 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	
	建 筑 物 和 构 筑 物 日 常 养 护 维 修	4 分	针对服务需求中建筑物和构筑物日常养护维修相关要求进行评分。 供应商提供的“建筑物和构筑物日常养护维修方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 4 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	
	给 排 水 设 备 运 行 维	4 分	针对服务需求中给排水设备运行维护相关要求进行评分。 供应商提供的“给排水设备运行维护方案”完全满足或优于招标文件要求	

	护		的为优，得 4 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	
	供 电 设 备 管 理 维 护	3 分	针对服务需求中供电设备管理维护相关要求进行评分。 供应商提供的“供电设备管理维护方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 3 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	
	电 梯 运 行 维 护	3 分	针对服务需求中电梯运行维护相关要求进行评分。 供应商提供的“电梯运行维护方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 3 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	
	空 调 系 统 基 础 维 护	3 分	针对服务需求中空调系统基础维护相关要求进行评分。 供应商提供的“空调系统基础维护方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 3 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。	

			得 0 分。	
	消防系统维护	3 分	<p>针对服务需求中消防系统维护相关要求进行评分。</p> <p>供应商提供的“消防系统维护方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 3 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。</p>	
	监控及弱电设备智能系统运行管理维护	3 分	<p>针对服务需求中监控及弱电设备智能系统运行管理维护相关要求进行评分。</p> <p>供应商提供的“监控及弱电设备智能系统运行管理维护方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 3 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。</p>	
	突发事件处理	3 分	<p>针对服务需求中突发事件处理相关要求进行评分。</p> <p>供应商提供的“突发事件处理方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得 3 分；有 1 项不满足，其余完全满足、可行为良，得 2 分；有 2 项不满足，其余完全满足、可行为中，得 1 分；3 项以上不满足或不提供，得 0 分。</p>	
	档案管理	3 分	针对服务需求中档案管理相关要求进行评分。	

				供应商提供的“档案管理方案”完全满足或优于招标文件要求的为优，得3分；有1项不满足，其余完全满足、可行为良，得2分；有2项不满足，其余完全满足、可行为中，得1分；3项以上不满足或不提供，得0分。	
3	商 务 部 分 (4 %)	项 目 经 理	4 分	供应商拟派项目经理具有本科及以上学历得4分。 注：投标文件中附学历证书和身份证件扫描件。	

第五章 无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- (一) 投标人不具备招标文件规定的资格要求的。
- (二) 投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人(负责人)或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- (三) 投标文件出现多个投标方案或投标报价的。
- (四) 投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- (五) 投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- (六) 投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- (七) 评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。
- (八) 参与同一个标段(包)的供应商存在下列情形之一的，其投标文件无效：
 - (1) 不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；
 - (2) 不同供应商的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
 - (3) 不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；
 - (4) 不同供应商的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
 - (5) 不同供应商的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；
 - (6) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
 - (7) 不同供应商投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

(8) 其它涉嫌串通的情形。

第六章 废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- (一) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- (二) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (三) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (四) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

第六部分 合同条款

物业管理服务委托协议

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

地址：_____

受委托方（以下简称乙方）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

地址：_____

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规的相关约定，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就物业管理服务有关事宜协商订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业名称：房地产大厦物业管理服务项目

物业类型：办公

坐落位置：河南省郑州市中原区建设路 188 号（百花路交叉口）

第二章 物业管理服务内容

一、房屋共用部位的维护和管理

共用部位是指房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁楼板、屋顶等）、门厅、楼梯间、走廊通道等，大厦户外墙面（玻璃、石材幕墙等）不包括。

二、房屋共用设施设备及其运行的维护和管理

共用设施设备是指共用的上下水主管道、雨水管、水箱、加压水泵、空调系统、电梯、供电设备及线路、照明、消防、绿地、道路、池、停车场、监控设施和共用设施设备使用的房屋等，业主专用设施、设备除外。

三、环境卫生

包括本物业内公共区域保洁（含楼道、电梯、卫生间等）、生活垃圾的分类收集、清运。

四、公共秩序维护管理

包括维护本物业内公共秩序，巡视、门岗执勤、监控室实时监测等。

五、交通秩序与车辆管理

包括保障本物业内的交通秩序，规范停车场管理。

六、增值服务

向业主或物业使用人提供自用部位、自用设施设备的有偿服务和其他有偿的特约性服务。

第三章 双方的权利和义务

第一条 甲方的权利义务

一、监督乙方的物业管理服务行为，就物业管理服务的有关问题向乙方提出意见和建议；

二、遵守本物业的物业管理服务制度；

三、依据本合同履行向乙方交纳物业管理服务费用及其它应缴费用的义务；

四、装饰装修房屋时，遵守装修管理规定，并办理相关手续，签订《装修申请表》；

五、不得占用、损坏本物业的共用部位、共用设施设备或改变其使用功能。不得在装修时改变建筑外观及公共区域外观。因搬迁、装饰装修等原因确需合理使用共用部位、共用设施设备的，应事先通知乙方，并在约定的期限内恢复原状，造成损失的，双方协商解决；

六、转让房屋时，事先通知乙方，并告知受让方与乙方签订本合同；

七、对甲方的承租人、使用人及访客等违反合同约定、本物业的物业管理服务制度等造成的损失、损害承担民事责任。

八、按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修装修、空调安装、通行、卫生、环保、设施使用等方面的相邻关系，不得侵害他人的合法权益；

九、业主及承租人或使用人不得擅自改变房屋使用用途；

十、甲方不得以任何目的和行为损害本物业公共利益。

十一、为乙方提供必要的工作条件和相关资料，协助乙方开展服务工作。

第二条 乙方的权利义务

一、对房屋共用部位、共用设施设备、环境卫生、维护公共秩序等项目进行维护、服务、管理或协助管理；

二、根据有关法规和政策，结合实际情况，制定本物业的物业管理服务制度并告知对方；

三、建立、健全本物业的物业管理服务档案资料；

四、制止违反本物业的物业管理服务制度的行为，并根据相关规定进行处理；

- 五、依据本合同向甲方收取物业管理服务费用及其它约定的费用；
六、乙方应根据甲方要求配备服务所需的人员、设备和工具等，甲方承担相应的费用。乙方人员应遵守甲方的规章制度，不得损害甲方的利益和形象。
七、对在服务过程中知悉的甲方商业秘密、技术秘密等信息予以保密，不得向任何第三方披露。

八、提前将装饰装修房屋的注意事项和限制条件书面告知甲方，并与甲方订立《装修申请表》；

九、不得占用本物业的共用部位、共用设施设备或改变其使用功能；

十、向甲方提供房屋自用部位、自用设施设备维修养护等有偿服务；

第四章 物业管理服务质量

一、房屋外观

房屋外观整洁、不改变原色调和建筑风格。

二、设备运行

做好设备的保养和维护。定期对设施设备进行维护保养，按照设备使用说明及行业规范制定维护保养计划，并严格执行，确保设备处于良好运行状态。

三、共用部位、共用设施设备的巡查和管理

乙方负责对甲方指定区域内的建筑物、设施设备进行日常巡检，包括但不限于水电设施、消防设备等，每周至少进行一次全面巡检，并做好记录。保障其功能良好，定期做好检巡查。

四、环境卫生

1. 保持大厦道路、楼宇内共用楼梯、地下停车场、屋面、机房、电梯厅、一层大厅、公共卫生间、垃圾房等公共场所的卫生清洁。

2. 对甲方公共区域（包括但不限于走廊、楼梯、卫生间等）进行日常保洁，每日至少进行四次清扫，保持环境整洁卫生。

3. 及时做好垃圾外运和楼宇生活垃圾的定时清理。负责垃圾的收集、分类和清运，确保垃圾日产日清。垃圾桶应定期清洗，保持外观整洁。

4. 定期对卫生死角进行深度清洁，每月至少进行1次。对卫生间、食堂等易产生异味的区域，应增加清洁频次，并做好消毒除臭工作。

五、交通秩序与车辆停放

1. 大厦停车场内车辆按车位停放。

2. 交通秩序井然有序，制止各种乱停乱放车辆现象，保持消防通道畅通。

六、公共秩序维护

1. 做好大厦值班、巡逻，维护好大厦公共秩序。在甲方指定区域设置固定岗和巡逻岗，实行24小时值班制度，保障区域内人员和财产安全。巡逻人员应每两小

时对区域进行一次巡逻，做好巡逻记录。

2. 乙方确保安保工作的正常开展。如遇突发事件，应立即采取应急措施，并及时通知甲方相关负责人。

七、消防

1. 做好大厦消防设施、设备的保养维护，保证随时能启用。
2. 出现火情及时报火警，并疏散人员，协助消防人员进行灭火。

八、房屋共用部位、共用设施设备维修

小修

1. 小修 24 小时内得到维修处理。
2. 按照有关规范标准进行维修，确保维修质量。

中修和大修

1. 采取应急安全措施。
2. 报告甲方，经研究同意后协助甲方做好相关工作。

急修

1. 急修 15 分钟内到达现场处理。
2. 较大维修，制定维修方案，做好现场的隔离和防护、规范施工，及时做好排查处理。

房屋共用部位、共用设施设备维修、改造等费用，均由甲方承担。

九、甲方要求增加安防巡查频次、延长保洁时间等服务的，双方应协商增补相关费用。

第五章 物业管理服务费用

物业管理服务费用不包括房屋共用部位、共用设施、设备大中修、更新、改造的费用，受甲方委托，乙方可提供水费、电费、有线电视、宽带、房租等代收代缴收费服务（代收代缴费用不属于物业管理服务费用），收费标准另行协商或按特约服务进行，乙方提供代收服务时，不承担其中的损耗费用，损耗按照甲方实际用量向甲方收取。物业服务按照《郑州市市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》（郑财行〔2020〕90号）相关规定执行。

一、服务期限：管理服务期限自 年 月 日起至 年 月 日。

二、费用标准：甲方向乙方支付物业管理服务费用（不含水、电费用），年度费用标准为人民币：_____元（大写：_____）

三、甲方应根据双方确认的相关票据及时支付相关费用，乙方应在每次收款前向甲方提供合法有效的发票。

四、大厦用水每月按实际用量交纳，实际费用据实结算。

五、大厦用电每月按实际用量交纳，实际费用据实结算。

六、甲方出租房屋时，物业管理服务费用及其它费用由甲方负责协助交纳。

七、甲方转让房屋时，须交清转让之前的物业管理服务费用及其它费用。

第六章 其他有偿服务费用

一、设施、设备特约维修养护服务费

1. 乙方提供日常小修、零修服务。

2. 中修及大修费用由甲方承担，乙方将维修方案报甲方审批后，拨付资金，进行维修。

3. 设施、设备除日常检修维护外发生的其它特约维修服务费用每季度按实际发生费用据实结算。

4. 如人员工资调整、物价指数上升、材料成本增加等原因引起的服务费用变动，双方协商解决。

二、除日常提供的服务外，甲方需乙方提供额外安保、清洁服务的，双方应协商临时费用并明确服务期限。

三、以上费用交纳应与物业管理费的交纳时间一致。政府指导价或市场价进行调整时，上述费用同时进行调整。

第七章 违约责任

一、乙方违反合同，未达到管理服务质量约定目标的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未改正给甲方造成损失的，乙方承担相应的法律责任。

二、甲方违反合同，使乙方未达到管理服务质量约定目标的或造成第三方投诉，乙方有权要求甲方限期整改，逾期未改正给乙方或第三方造成损失的，甲方承担相应的法律责任。

三、乙方违反合同，擅自提高收费标准或乱收费的，甲方有权要求乙方清退所交费用，按照当时银行活期利率退还利息并支付总金额 20% 的违约金。

四、甲方违反合同，不按本合同约定的收费标准和时间交纳有关费用的，乙方有权要求甲方补交并逾期之日起按每天千分之二交纳违约金，必要时采取相应措施或向人民法院提出起诉。

第八章 合同终止或续签

一、本合同服务期限届满终止。

二、本合同到期后，在下年度合同未签订之前继续按照本合同相关内容履行。

三、甲乙双方如有特殊情况需解除服务约定，须提前一个月通知对方，协商后解除。

第九章 其它事项

一、为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生燃气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，

乙方因采取紧急措施造成甲方财产损失时，双方按有关法律规定处理。

二、在本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方按有关法律法规处理。

三、在本合同约定服务期限内，按照合同约定条款执行，甲方支付相关款项。

四、服务约定在履行中如发生争议，双方协商解决。

五、本合同一式四份，甲方两份，乙方两份，具有同等法律效力。

甲方签章：

乙方签章：

代表人：

代表人：

联系方式：

联系方式：

年 月 日

年 月 日

第七部分 附件

第一章 投标文件组成

第一部分 封面

第二部分 资格文件

1. 资格承诺声明函（格式）

2. 反商业贿赂承诺书（格式）

第三部分 投标正文

一、投标函（格式）

二、报价文件

1、开标一览表（格式）

2、分项报价明细表

三、商务文件

1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

3. 中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或监狱企业证明材料（格式）（可选）

4. 其他证明材料

四、技术文件

1. 整体服务方案

2. 其他技术材料

五、其他

1. 投标人基本情况介绍

2. 其他资料

以上标注（格式）的提供统一格式，其他材料的格式不再统一要求。

第二章 格式

第一部分、封面

(采购单位)
(项目名称)

投标文件

采购编号（标段）：

供应商名称：（盖单位公章）：

供应商地址：

联系方式：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

____年____月____日

第二部分、资格文件

资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及 XXX 公共资源交易中心：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为_____，注册地点为_____，统一社会信用代码为_____，法定代表人（单位负责人）为_____，联系方式为_____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

七、我单位不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项目下的政府采购活动”的行为，没有为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

八、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日期： 年 月 日

注： 1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府集中采购机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字）：

法人授权代表（签字）：

投标经办人（签字）：

（公章）

年 月 日

第三部分、投标正文

一、投标函

投标函

采购项目名称：

致：郑州市公共资源交易中心：

_____（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地址：。

我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

- 一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。
- 二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。
- 三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标货物的供应（或制造）及技术服务。
- 四、我方按招标文件要求提交投标文件、资料，文件有效期为开标之日起 90 日历天。
- 五、我方投标报价唯一。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。
- 六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承担我方责任。
- 七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

（投标人公章）

年 月 日

二、报价文件

(一) 开标一览表(格式)

采购项目编号:

投标人名称	
项目名称	
分包号	
投标报价(小写)	¥: 单位(元)
投标报价(大写)	元整
服务期	
服务地点	
备注	

投标人:

法人授权代表:

(投标人公章)

(签字或盖章)

年 月 日

说明:

- 1.开标一览表按分包填列，每一分包单独一张表开标一览表；
- 2.开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。
- 3.“服务期”、“服务地点”为实质性响应条款，不填写或负偏离均导致废标。
- 4.该表可扩展为其他分包。

（二）分项报价明细表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

三、商务文件

1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，是（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证件扫描件）

2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（投标人法定代表人或负责人名称）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证件代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人签名： 投标人法定代表人（负责人）签名：
名：

（附：被授权人身份证件扫描件）

（投标人公章）

年 月 日

3. 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加(单位名称)的(项目名称)采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. (标的名称)，属于(采购文件中明确的所属行业)；承建（承接）企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

2. (标的名称)，属于(采购文件中明确的所属行业)；承建（承接）企业为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股本为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对以上声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函（可选）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

监狱企业证明材料（可选）

供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

4. 其他证明材料

四、技术文件

1.整体服务方案（格式自定）

2.其它技术材料（可选）

五、其他（可选）

第八部分 告知函

第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。